

# Procédure relative au traitement des plaintes

VERSION 19/11/2018

Argenta Asset Management S.A.



ARGENTA ASSET MANAGEMENT LUXEMBOURG S.A. 29, BOULEVARD DU PRINCE HENRI L-1724 LUXEMBOURG

ARGENTA ASSET MANAGEMENT S.A., en tant que société de gestion désignée au sens du chapitre 15 de la loi du 17 décembre 2010 par les sociétés d'investissements ARGENTA-FUND et ARGENTA PORTFOLIO (les « **Sociétés** »), met en place cette procédure de traitement des plaintes des investisseurs, en application de l'article 7 du Règlement CSSF n°10-4 (le « **Règlement** »). Les Sociétés ont désigné ARGENTA ASSET MANAGEMENT S.A. comme leur agent domiciliataire et administratif (ci-après l'« **Administration Centrale** »).

Ce document décrit la procédure mise en place dans le but d'un traitement efficace, raisonnable, transparent et rapide des plaintes adressées par les investisseurs.

## 1. Dépôt des plaintes

Tout investisseur est en droit d'exiger un traitement juste et équitable de ses demandes. À ce titre, tout investisseur peut adresser ses plaintes à l'Administration Centrale ou directement à l'une des Sociétés. Il est recommandé aux investisseurs d'adresser leurs doléances par écrit (par fax, courriel ou courrier postal) à l'adresse suivante :

29, Boulevard du Prince Henri L- 1724 Luxembourg.

Les plaintes des investisseurs sont introduites et traitées sans frais pour eux.

Les Sociétés veillent à enregistrer chaque plainte, ainsi que les mesures prises pour y répondre.

Les informations relatives à la procédure applicable sont gratuitement à la disposition des investisseurs sur simple demande auprès des Sociétés ou de l'Administration Centrale.

## 2. Traitement des plaintes

Lorsque l'Administration Centrale reçoit directement une plainte d'un investisseur, elle en donne sans délai copie à la Société concernée pour enregistrement sur le registre des plaintes.

Les plaintes des investisseurs sont regroupées pour traitement auprès de l'Administration Centrale, dont le responsable de la Compliance est chargé de les analyser en toute indépendance et objectivité, en vue de fournir à la Société concernée une proposition de solution équitable à la réclamation du client.

Après avoir pris connaissance des propositions de solution de l'Administration Centrale, et après avoir, le cas échéant, entendu le responsable de la Compliance sur son analyse des circonstances opérationnelles et/ou techniques sous-jacentes à la plainte, la Société veillera

à répondre à l'investisseur sous dix jours ouvrables à partir de la date de réception de la plainte.

### **3. Procédure interne à l'Administration Centrale**

L'Administration centrale dispose également d'une procédure concernant le traitement des plaintes (voir 5.5.1. Traitement des plaintes des investisseurs des fonds).

### **4. Communication à la CSSF**

La Société communiquera à la CSSF un relevé annuel des plaintes déposées par les investisseurs des Sociétés ainsi que leur raison et l'état d'avancement de leur traitement.